



Schlafberater Lernziele und Weichenstellung Übersicht und Fragebogen !

Schlafberater

Fortbildung zur kompetenten Schlafberatung

von Bettenhändlern/Verkaufspersonal im Rahmen des Paradigmenwechsels.

Lernziel 1

Für Motivierung und Wissensvermittlung über den Schlaf, soweit es die Themenkomplexe betrifft, die während eines Verkaufsgesprächs von Bedeutung sein könnten.

Das zweite Lernziel betrifft vor allem die Wahrnehmung von Äußerungen der Kunden im Verkaufsberatungsgespräch, die auf ungelöste Schlafprobleme oder gar sehr ernsthafte Störungen hinweisen. Oft sind solche ja der Grund für die hoffnungsvolle Anschaffung eines neuen Bettes.

Da gilt es einzuüben, wie die rechte Balance zwischen vertrauensbildender Schlafberatung und erfolgreicher Fortsetzung des Verkaufsgesprächs gelingen kann.

Rollenspiele und Videoaufzeichnungen sind hier die beste Basis im Rahmen der Online Seminare müssen Break Out Sessions und Onkline Prüfung herhalten.

Übergeordnetes Lernziel bleibt außerdem in diesem Abschnitt schon die Abgrenzung von akut weiterhelfenden Infos und Tipps zum Guten Schlaf (ich nenne es summarisches Ratgeberwissen) und einer Problemsituation, bei der eine außerhalb der Verkaufssituation, von einem Experten zu übernehmende persönliche und verantwortliche Schlafberatung einzusetzen hätte und empfohlen wird.

(Ein Beratungsangebot, das aus meiner Sicht idealerweise von dem ans Haus gebundenen, akademisch einschlägig vorgebildeten Schlafschultrainer oder Schlafcoaches in Einzelterminen und nicht nur für Kaufkunden zu erbringen wäre).

Das dritte Lernziel stellt die logische Fortsetzung der erste beiden dar:

Sind die Inhalte, Techniken und Grenzen einer engagierten Kundenberatung erkannt und geübt, müssen die TN in der Lage sein, sozusagen als „**Weichensteller**“ dem Kunden/Ratsuchenden gut informiert (auch mit Hilfe von Flyern) über Ziele und Vorgehensweisen sowohl bei der Expertenberatung des Hauses wie auch in den angebotenen Schlafschulkursen Auskunft geben zu können.

Weichenstellung & Kontakte

HINWEISE	Schlafapnoe	Restless Legs	Ein-Durchschlaf	Ein-Durchschlaf	< 5,5 Std. Schlaf	< 5,5 Std. Schlaf	Knirschen	Schlafwandel	Angst / Depression
AUSGANGSPUNKT			bis 2 Monate	ab 3-4 Monate	bis 55 Jahren	ab 55-60 Jahren			
Schlafberater VDB	1	1	1	1	1	1	1	1	1
WEGE IMMER ÜBER									
Schlafberater VDB			2			2			
Schlaftrainer				2	2				2
Hausarzt	2	2		3			2	2	
Zahnarzt							3		
Lungenfacharzt	3								
Krankenkasse									
WEITERER KONTAKT									
Schlaftrainer			4						
Schlafschule			3	4	3	3	5		
Schlafmediziner	4				4				
Neurologen		3							
Krankenkassen							4		3
Psychater								3	
Psychotherapeuten									4
Schlaflabor	5								
Selbsthilfegruppen		4							
Temporäre Aktivitäten			5	5					
NACHSORGE ÜBER									
Schlafberater VDB									
Schlaftrainer			6			5		4	
Schlafschule		6							5
Hausarzt				6	5	4	6		
Krankenkasse	6	5			6	6			6

Fragebogen

Warum die Umsetzung mit einem Fragebogen

- bundesweites einheitliches Vorgehen
- herstellerneutrale Bedarfsanalyse
- bessere Zielsteuerung zum Produkt
- bessere Kommunikationsebene
- strukturierte Kompetenzaufbau



Name: _____

- 1.) Was sollte Ihr zukünftiges Bett für Sie erfüllen ?
- 2.) Gibt es körperliche Besonderheiten die wir berücksichtigen sollten?
- 3.) Haben Sie schon konkrete Produktvorstellungen ?

	Themenblöcke	Detailfragen	Bemerkungen
1.) EMOTION	Optik Funktion Schlaf	Wie ist Ihr Schlafraum eingerichtet ? Welche Farben haben Sie ? Wie groß und wie hell ist der Raum ? Welche Verstellungen bisher ? Wie sollte Handling sein ? Welche Funktionen noch ? Einschlaf oder Durchschlafprobleme ? Wie lange haben Sie schon ... ? Wie äußert sich Ihr Schlafproblem?	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
2.) PERSON	Rücken Organe Erkrankung	HWS BWS LWS Atmung Magen Schwitzen Osteoporose / RLS Gelenke: Knie / Hüfte Herzerkrankungen / Atmung	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
3.) PRODUKT	Ware Maße Preisklasse	Welche Matratze & Rost bisher Welche Kissen & Zudecke bisher Welche Bettgestell bisher Bettbreite & Bettlänge Einbaudetails Aufsitzhöhe Einstiegsqualität Mittlere Qualität Gehobene Qualität	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

Feedbackbogen

Details	Hinweise erkannt	Inhaltlich richtige Antwort	Reaktion Verkaufs- fördernd	Reaktion Verkaufs- hemmend	Aktive Weichen- stellung
1. Kontakt / Ansprache					
Haltung/Gestik/Mimik					
Schlüsselfragen					
Fragebogen					
Bedarfsgespräch					
Aktives zuhören					
Probeliegen					
Zeitrahmen					
Infogehalt					
Abschluss					
Verabschiedung					

Literaturliste

Schulz, Altern und Schlaf, 1997, Huber, DM 39,80 [Ähnliche Sites]

<http://www.bauer-lammla.de/fachbuch/3456/82903.htm>

Mit zunehmendem Lebensalter wird der Schlaf für viele Menschen zu einem Problem. Das Buch informiert

über Entstehung und Verbreitung der Störung, ihre Zusammenhänge mit Erkrankungen - z.B. psychiatrischen, neurologischen oder solchen der Atemwege - und gibt Hinweise auf mögliche Therapien.

Akasha: "Die Traumseite" [Ähnliche Sites]

<http://www.akasha.de/~alfred/index.htm>

Die Traumseite Hier finden wir Anleitungen für das Führen eines Traumtagebuches und eine Einführung in die grundlegendsten Traumsymbole (Archetypen).

Roeschke, Schlaf und Schlafstörungen, 1998, Beck, DM 14,80 [Ähnliche Sites]

<http://www.bauer-lammla.de/fachbuch/3406/41889.htm>

Titel in den Warenkorb legen Zurück zur vorigen Seite Zur Startseite Weitere Werke des Autors

Weitere Werke im Fachgebiet Röschke, Joachim/ Mann, Klaus: Schlaf und Schlafstörungen 1998. 111 S., 14 Abb., 1 Tab. 'Beck' Kt DM 14,80

Hobson, Schlaf, 1990, Spektrum, DM 68,00 [Ähnliche Sites]

<http://www.bauer-lammla.de/fachbuch/389330/811.htm>

Titel in den Warenkorb legen Zurück zur vorigen Seite Zur Startseite Weitere Werke des Autors

Weitere Werke im Fachgebiet Hobson, Allan: Schlaf.

Als Er Sie schlafend funde [Ähnliche Sites]

<http://www.gutenberg.aol.de/fleming/gedichte/schlafnd.htm>

Als Er Sie schlafend funde. Hier liegt das schöne Kind / in ihrer süßen Ruh / Sie bläst die schöne Luft

von welcher ich mich quähle biß an die Seele selbst / durch ihre süße Kehle; Hier liegt das schöne Kind /und hat die Augen zu.

Literaturliste

1. Stiftung Warentest, Fit durch gesunden Schlaf. Berlin: Stiftung Warentest

1994 ISBN 3924286817 DM 16,80

Vertrieb erfolgt auch über Stiftung Warentest unter der Tel-Nr.: 0180 - 2321313

2. Boris LubanPlozza, Hans H. Dickhaut, Schlaf Dich gesund!:

Entspannungswege bei Streß; Anleitungen für das Autogene Training und für das Psychosomatische Training. Stuttgart: TriasThieme, Hippokrates Enke 8.

Aufl. 1993. ISBN 3893732225 DM 24,80

3. Harold Markus, Chronische Müdigkeit natürlich behandeln. München: Gräfe

und Unzer 4.Aufl. 1996. ISBN3774217041 DM 19,80

4. Christoph Schenk, Bewußtsein und Schlaf. Ein Brevier zur Entspannung.

Göttingen, Zürich: Vandenhoeck & Ruprecht 1996. ISBN: 3525017197 DM 19,80

5. Barbara Knab + Jürgen Zulley, Die kleine Schlafschule

Herder Spektrum 2.Aufl. 2002. ISBN 3-45105259-8 € 8,980

6. Prof. Dr. J. Zulley „Mein Buch vom Guten Schlaf.

Zabert Sandmann 1. Aufl. 2005 ISBN: 3 89883 134 5 € 28,90